

« Journée des innovations ordinaires »

Vendredi 7 octobre 2016

Transcriptions des interventions aux Assises par Système RISP

Les interventions en LSF sont traduites en français par des interprètes sur place.

**« De la souffrance aux compétences des sourds au travail,
Histoire et objectifs de la journée »**

**Sophie Dalle-Nazébi, Sociologue & anthropologue, chercheur associée au LERASS
Pascal Marceau, Responsable de la Commission Discrimination, FNSF**

Support disponible.

Sophie Dalle-Nazébi

Support : page 1.

Bonjour. Nous allons vous proposer un état des lieux des recherches et initiatives à l'origine de ces assises. Je vais présenter d'abord les recherches. Ce sera un petit peu plus long que ce que Pascal présentera ensuite. L'objectif est de vous présenter des aspects de contexte importants qui n'ont pas pu être présentés hier, mais qui sont néanmoins importants. Pascal présentera ensuite les démarches de travail pour réfléchir, soutenir, susciter, une prise en compte complète de cet état des lieux, pour que les acteurs s'en emparent et transforment leurs conditions de vie au travail.

Support : page 2.

Concernant l'état des lieux, nous nous appuyons sur trois recherches¹ :

Une première que j'ai menée à Websourd sur les usages et limites du centre relais, notamment en contexte professionnel.

Une deuxième portée par l'INPES, qui est une enquête statistique sans précédent sur la santé et notamment sur santé au travail des personnes sourdes, malentendantes et ayant des troubles de l'audition, dont les acouphènes etc.

Et une troisième recherche sous la direction de Serge Volkoff et menée à trois avec Sylvain Kerbourc'h et Nahia Jourdy, sur l'emploi et les expériences professionnelles des sourds en milieu ordinaire, où on a fait des entretiens, des observations et des groupes d'intervention sociologique avec des salariés sourds.

Support : page 3.

Pour vous présenter rapidement la situation, il ressort un constat vraiment alarmant tout d'abord sur la violence ordinaire que vivent les salariés sourds, et une certaine banalité de la discrimination, comme si ce qu'ils vivaient était lié à la surdité et non pas à leurs conditions de travail. Il y avait donc là un enjeu, d'un point de vue sociologique, d'ouvrir cette boîte sur ce qui produisait de la discrimination au travail.

¹ Les publications associées sont disponibles ici : https://www.researchgate.net/profile/Sophie_Dalle-Nazebi/publications
<http://inpes.santepubliquefrance.fr/CFESBases/catalogue/pdf/1690.pdf>

Un deuxième constat, c'est que lors de nos présentations, devant des sociologues notamment, il y avait un amalgame entre surdité, problème de santé et souffrance au travail, et cet amalgame faisait que la souffrance ou les situations de discrimination dont les managers pouvaient être témoins étaient pensées comme irrémédiable puisque la solution était dans le corps des personnes et non pas dans l'organisation du travail.

Le troisième point justement c'est une problématique de santé au travail avec une articulation de problématiques générales, on retrouve dans ce que vivent les sourdes des problématiques générales dont on parle beaucoup dans les réseaux DIM-GESTES sur la souffrance au travail, le travail empêché, l'importance du collectif, retrouver le collectif. Donc on retrouve ça chez les sourds avec des problématiques spécifiques qu'on a abordées hier : ça veut dire pour des salariés sourds qui travaillent au milieu d'entendants que de participer aux collectifs et de s'appuyer sur des collectifs de travail ? Donc problématiques générales et spécifiques s'articulent ici sur des questions de santé au travail.

Et enfin, dernier point, on a travaillé sur les stratégies mises en place par les salariés sourds pour transformer leur quotidien de travail. Je vais très rapidement vous les présenter, c'est important de les avoir en tête, parce que certaines sont maladroites. On parlait tout à l'heure de... on intervient, on s'exprime dans un cadre culturel donné, donc, il y a des façons légitimes de revendiquer. Et au travail, il arrive que des sourds s'expriment de manière maladroite, en commettant des impairs culturels, et donc ces stratégies peuvent avoir un effet boomerang.

Support : page 4.

Alors je vais revenir sur ces deux derniers points : santé au travail, puis stratégies.

Support : page 5.

Alors santé au travail, premier élément, premier constat : il y a des cas de mise en difficulté, voire de mise en danger de salariés sourds liés à l'ignorance des effets physiques du bruit. Le bruit, ce sont les vibrations acoustiques et physiques, même quelqu'un qui n'entend pas peut être victime de chocs acoustiques. On ne doit pas ne plus utiliser les protections. Et il y a aussi des vibrations tactiles. Le mobilier qui bouge et qui dérange les salariés sourds qui travaillent. C'est aussi le constat de négociation fréquente des questions de sécurité des bâtiments, les fameuses alertes visuelles incendie, mises en balance avec des adaptations de postes alors que ce n'est ni la même législation, ni le même budget, ni les mêmes responsabilités. Mais là il y avait aussi un constat de carence d'informations des salariés. Ils ne pouvaient pas jouer là-dessus puisqu'eux-mêmes n'en avaient pas connaissance.

Et enfin, une ignorance de l'importance de la communication au travail, et dans la vie humaine. Pour rebondir sur ce qu'a dit Alain Touraine, c'est vraiment là que se joue l'articulation entre différence et universalité, sur cette question du droit à la communication et de l'importance de la communication au travail qui va se jouer dans un registre visuel pour les sourds, mais qui atteint des problématiques générales, c'est un droit humain fondamental que de communiquer, même au travail. Et nous allons tous montrer aujourd'hui que la communication est inhérente au travail.

Enfin, l'étude de l'INPES qui est donc une étude statistique, qui a l'intérêt de porter à la fois sur les sourds, les malentendants, des entendants qui ont des problèmes d'acouphènes tels que cela les empêchent de comprendre ce qui se dit dans les conversations, a mis en évidence l'importance des fatigues physiques et nerveuses liées aux efforts de communication, qui touchent en particulier les personnes malentendantes et les personnes sourdes qui s'expriment oralement et qui tentent de lire sur les lèvres au travail. De ce point de vue, ceux qui s'expriment en langue des signes au travail étaient un peu protégés, de ce point de vue là. Mais je vais vous montrer qu'ils ont d'autres difficultés. Cette enquête, qui est disponible sur Internet, qui s'appelle le baromètre santé des sourds et malentendants, met aussi en évidence un fort taux d'idées suicidaires de cette population, explicitement associées au travail.

Support : page 6.

Alors je vous parlais de problématiques spécifiques pour les sourds qui s'expriment en langue des signes ou qui demandent à s'exprimer en langue des signes au travail, on a constaté que c'était sur le terrain essentiellement des exclusions fréquentes des espaces de décision, d'information, typiquement les réunions, et de formation, donc liées aux difficultés d'avoir soit des vélotypistes soit des interprètes pour participer. Ensuite, des problématiques d'isolement au travail, d'absence d'évolution. Ce que montrent aussi bien les données de l'INSEE, l'enquête Handicap Santé Ménages et celle de l'INPES montrent que la moitié de ceux qui n'entendent pas et près des deux tiers de ceux qui entendent avec beaucoup de difficulté une conversation à plusieurs, ne disposent d'aucune aide à la communication. Donc, on imagine effectivement qu'il n'y a pas de participation aux espaces d'information et de prises de décision dans ces conditions là. Alors que les moyens existent.

Par ailleurs, ces études montrent aussi qu'il y a des expériences heureuses, et c'est très important d'en parler, sinon on ne comprend pas la problématique organisationnelle de la discrimination et des difficultés des sourds au travail. Donc il existe des expériences heureuses de sourds au travail. Ces expériences heureuses sont associées au soutien social entre collègues, au moyen de faire un travail de qualité. Et ça, ce sont deux critères qu'on retrouve dans toute la littérature scientifique sur le travail qui ne parle pas des sourds. Eux aussi, quand ils sont en difficulté pour transformer leur situation de travail, ils ont besoin eux aussi de s'appuyer sur des collectifs de travail et d'avoir ou de créer des moyens de faire un travail de qualité. La spécificité des sourds, c'est cette présence d'aide à la communication quand ils sont dans des collectifs qui ne partagent pas leurs repères.

Support : page 7.

Je voulais très vite revenir sur cette question de la communication car c'est vraiment un point qui permet d'articuler spécificités et universalité, et qui permet aussi de renouveler, d'apporter à la sociologie du travail un nouveau regard apporté par les sourds qui est ce tissage du travail par la communication, qui ne se joue pas que dans des consignes, qui ne se joue pas que dans des réunions, mais aussi dans des paroles interstitielles. Il faut rappeler que des postes sans communication ça n'existe pas, même si, bien sûr, il y a des postes où le travail est un travail de communication ou un travail sur la communication, où on investit beaucoup la communication. Pour autant, un travail sans communication n'existe pas.

Support : page 8.

Je voulais aussi, dans la foulée des actions de sensibilisation d'hier rappeler qu'un des enjeux sur les sourds au travail est de rappeler : quel que soit le mode de communication qu'ils utilisent, il va y avoir une incontournable gestion de la diversité des pratiques de communication. Même quelqu'un qui s'exprime oralement, qui lit sur les lèvres, a une prise d'informations visuelle qui aura une conséquence sur l'organisation des interactions. Par ailleurs, sur le terrain, dans les discours, on va toujours un peu vite, on crée des catégories, des types de sourds. Il y aurait des sourds parlants, des sourds signants, des devenus sourds et puis des malentendants qu'on oublie un peu puisque les sourds parlants finalement on les appelle des malentendants. Sauf que sur le terrain du travail, on se rend compte que c'est plus compliqué que ça. Certains signent, et parlent également. Certains vont plutôt parler, mais qui aimeraient qu'il y ait un interprète dans les réunions. Il y a une diversité, il y a surtout une variabilité, et cette variabilité est extrêmement difficile à comprendre pour les collègues : ils ne comprennent pas pourquoi, ce matin en face à face, on peut discuter et cette après-midi dans la réunion, tu ne veux pas venir en réunion sans interprète ou transcritteur, tu profites de ta surdité. On parle de caprices, etc. Est-ce que les sourds profonds pratiquent la LSF? Statistiquement, oui. Est-ce que la langue des signes est la langue des sourds profonds? Statistiquement, non. La moitié des personnes qui s'expriment en langue des signes sont des personnes qui entendent avec beaucoup de difficulté mais aussi avec quelques de difficultés une conversation à plusieurs. Donc ces personnes là vont changer de langue selon les situations.

Il me reste combien de temps ? Cinq minutes...

Support : page 9.

Je passe très vite sur les stratégies... Je vous ai dit tout à l'heure que certaines stratégies ont un effet boomerang.

Support : page 10

Support : page 11

Juste, nous avons appelé le « travail en plus » les efforts d'ajustements locaux que les salariés peuvent faire, à travers un travail d'enquête sur ce qu'il se passe, un travail d'initiation des collègues, où ils cherchent on l'a dit hier un collègue pivot qui pourrait donner des informations. On a des cas d'innovation ordinaire dont on va reparler aujourd'hui. Donc des salariés qui essaient à leur échelle de transformer leur organisation du travail.

Support : page 12

Certains vont aller un peu trop loin, un peu trop tout seul, on l'a dit dans le théâtre hier, il faut le faire collectivement pour être bien entendu, sans transgresser les hiérarchies.

Support : page 13

Et enfin, une dernière stratégie qui explique la présence des points rencontres que nous avons organisés, c'est l'émergence de réseaux d'entraide et d'information entre sourds, des réseaux de professionnels sourds par métiers qui nous semblent être quelque chose à soutenir, et aussi de création d'entreprises, dont on reparlera demain.

Support : page 14

En conclusion,

Support : page 15

Support : page 16

On souhaitait, sur la base de ces recherches, proposer dans le cadre des assises, de revenir sur les activités de travail, de ne plus parler seulement des sourds en général au travail, mais de parler des différents métiers. Comment ça se passe pour un plombier, pour des laborantines etc. ? Tenir compte du travail, des enjeux d'équipe, comme on l'a dit hier. Analyser des situations heureuses aussi, et essayer de préciser : qu'est-ce que ça veut dire être visuel au travail, concrètement ? Quelle est la déclinaison des innovations ordinaires que les salariés font avec leur équipe ? Comment se joue cette gestion des langues et des modalités ? Et enfin, préciser, explorer les liens entre communication, organisation et capacités, ou même capabilité dont on a entendu parler ce matin.

Support : page 17

Je passe la parole à Pascal...

Pascal Marceau (en LSF):

Je prends la suite. Elle a été un peu longue... On va encore dire que les entendants parlent plus que les sourds, mais non, c'était fait exprès. On s'était organisé comme ça. Pour demain, on va plutôt parler de stratégie, on parlera de choses plus concrètes. On m'a pris pour un sociologue, je n'en suis pas un...

Support : page 18

Je suis dans la commission de la FNSF qui avait pour objectif, en parallèle, de rassembler des témoignages. Grâce à ces témoignages, on a fait le lien avec le travail, on s'y est plus penché. 70% des témoignages étaient axés sur le travail, la souffrance au travail.

Support : page 19

On a fait ensuite le lien avec les recherches de Sophie Dalle-Nazébi. Face à toutes ces informations, tous ces témoignages que nous avons rassemblés, elles seront complétées par votre témoignage donné ici pendant ces assises et seront diffusés après.

Support : page 20

Notre objectif final, c'est de pouvoir créer des interactions entre les gens, partager entre nous, trouver des liens et des solutions possibles. Notre première rencontre date de mars 2013. Nous avons échangé sur nos différents points de vue, nous avons commencé à travailler en parallèle. Comme disait Mr. Touraine, on essaie de faire le lien entre deux recherches, de rassembler les associations et les chercheurs, d'essayer de trouver des solutions, des améliorations, de faire évoluer la situation. Et nous avons, en accord, mis en place un comité de réflexion pour analyser tous ces témoignages et réfléchir sur ce qu'on voulait tirer de ces témoignages. Ça a été un an de travail, plus une année de préparation pour ce rapport. Donc, deux ans d'investissement pour nous. Je voulais remercier toute l'équipe. Si les personnes de l'équipe peuvent se lever ? On ne les a pas toutes vues !

Support : page 21

Grand merci à vous tous. Et à toi Sophie également ! Un grand merci pour votre investissement, les échanges, la qualité de ce rapport. Ça n'a pas été évident de le rédiger, c'est un travail énorme dont voilà le résultat. Je ne sais pas si certaines personnes l'ont déjà lu hier, ce ne sont pas des consignes, des obligations, c'est un guide, des conseils, des préconisations que vous pouvez remettre à vos centres de formation, entreprises. Chacun est libre de choisir les préconisations qui lui conviennent. Pour nous, c'est un guide, on essaie de développer ces idées. Après, c'est à vous l'utiliser, de vous en servir, de vous l'approprier et de développer de votre côté d'autres moyens, peut-être d'autres outils. Notre message est de vous offrir ce guide pour faire avancer les choses.

Support : page 22

Ce travail est en lien... Il a permis la mise en place et la création de ces assises. Et pour nous, c'est un grand symbole de pouvoir présenter ce document aujourd'hui face à vous tous. Ça a été très compliqué parce que ça demandait un budget important. Vous pouvez le trouver sur le site Internet, il va être téléchargeable, vous pourrez l'imprimer. Sur la première page, il y a une icône qui permet de télécharger ce document. Merci.

<http://www.fnsf.org/wp-content/uploads/2016/09/rapport-discrimination.pdf>